Services de réparation sur demande

Services de réparation sur site d'instruments d'analyse chimique et de sciences de la vie Agilent

Le contrat de service d'Agilent Technologies offre une assurance complète et économique évitant tout coût imprévu de réparation de vos instruments Agilent. Mais si vous préférez ne pas souscrire un contrat de service, Agilent propose des options très souples de réparation d'instrument sur site que vous commandez en cas d'incident.

Avec les services de réparation sur demande, Agilent apporte son expertise sur votre site et prend en charge vos instruments de laboratoire — quand vous en avez besoin.

Frais de réparation sur demande

	Tarif A	Tarif B
Sur demande	€751	€826
Systèmes multiples	€469	€506
Réparation supplémentaire	€230	€253

Les frais liés aux services de réparation d'instruments sont divisés en 2 catégories.
Instruments sous le **Tarif A** qui incluent CPG, CPG/SM, CPL, UV-visible, EC et bioanalyseur.
Instruments sous le **Tarif B** qui incluent CPL/SM, scanner et ICP-MS.

Le déplacement sur site du professionnel est facturé à un prix fixe. Ces frais incluent la main-d'oeuvre nécessaire pour diagnostiquer et corriger les défaillances les plus simples ou pour identifier et entamer des réparations plus onéreuses. Les pièces, les interventions de plus de deux heures et le déplacement* sont facturés en fonction des besoins.

- Les interventions de plus de deux heures sont facturées selon le taux A ou B/ heure, par incréments d'une demi-heure.

Instruments dont la date de prise en charge en garantie est dépassée

- Agilent ne garantit pas la réussite de la réparation
- Agilent effectuera des efforts commerciaux raisonnables pour procéder à la réparation

Qu'inclut le montant forfaitaire d'intervention sur demande ?

Le montant forfaitaire d'intervention sur demande inclut le déplacement ; la main-d'oeuvre et le déplacement* permettant de diagnostiquer et de réparer une défaillance sur un système analytique, dans la limite de deux heures. Si plus de deux heures de main-d'oeuvre sont nécessaires, le temps supplémentaire passé est facturé au **taux A ou B** par heure, par incréments d'une demi-heure. Les pièces, consommables et fournitures ne sont pas inclus dans ce montant forfaitaire. Si des pièces, consommables ou fournitures sont nécessaires, ces articles sont facturés au tarif en vigueur.

Connaissez-vous exactement le montant de la réparation sur demande ?

Lorsque vous appelez pour une réparation sur demande, votre interlocuteur Agilent vous informe du coût de l'intervention d'un professionnel Agilent sur site pour résoudre un problème. Une fois que le technicien Agilent est arrivé sur site et qu'il a examiné l'instrument, il vous indique si des pièces ou de la main-d'oeuvre supplémentaire sont nécessaires pour corriger le problème.

Si le technicien de maintenance ne peut pas corriger le problème dans le délai limite de deux heures, trois options sont possibles :

- Le technicien de maintenance peut rester sur votre site après votre approbation pour terminer la réparation. La main-d'oeuvre et des pièces supplémentaires vous seront facturées.
- Le technicien de maintenance peut arrêter l'intervention à ce stade, sans facturation supplémentaire.
- Si vous demandez au technicien de maintenance de repartir après la limite de deux heures et si vous décidez ultérieurement d'achever la réparation, les coûts supplémentaires de main-d'oeuvre, de déplacement et de pièces vous seront facturés.

Des techniciens de maintenance experts

Le technicien de maintenance qui arrive sur votre site a été formé selon les programmes conçus par l'usine au diagnostic et aux réparations de votre instrument Agilent. Pour des problèmes complexes, les techniciens de maintenance Agilent peuvent accéder à toute l'expertise et aux ressources de nos organisations d'assistance mondiale. Vous pourrez ainsi reprendre l'exploitation de votre instrument dans le meilleur délai.

Réponses aux questions les plus courantes sur les services de réparation à la demande

Et si la réparation de mon instrument prend moins de deux heures ?
Le montant forfaitaire du service de réparation sur demande reste applicable, même si le technicien termine la réparation en moins de deux heures. Le montant forfaitaire de réparation sur demande tient compte du temps passé au téléphone, du temps de préparation, des déplacements et de la logistique en plus du temps initial passé sur site. Il est normal que le temps passé sur site puisse être inférieur à deux heures, Agilent commençant à travailler sur votre incident de service bien avant que le technicien n'arrive sur place. Notre objectif est de remettre votre instrument en fonctionnement aussi rapidement que possible par un diagnostic préliminaire par téléphone et en préparant l'intervention avant de dépêcher un technicien sur site. Plus nous pouvons réparer rapidement votre instrument en arrivant chez vous, plus vite votre instrument sera de nouveau opérationnel.

Et si plusieurs instruments sont à réparer sur le même site ?
Le montant forfaitaire de service sur demande correspond à une défaillance sur un seul système. Souvent, des défaillances sur plusieurs appareils nécessitent les services de plusieurs techniciens Agilent, ou plusieurs visites sur votre site. Dans ces cas, un montant forfaitaire d'intervention sur demande est facturé pour chaque système analytique. Toutefois, si un technicien Agilent peut réparer plusieurs systèmes au cours de la même visite, un montant forfaitaire ajusté sera appliqué ; voir le tableau en page 1.

Et si deux pannes apparaissent sur le même système ?
Si les deux pannes sont déclarées au moment de l'enregistrement de l'incident, un seul montant d'intervention sur demande est applicable. Les pièces, consommables et fournitures, extension de déplacement et main-d'oeuvre au-delà de deux heures seront facturés en supplément aux conditions habituelles. Si le problème supplémentaire n'a pas été signalé au moment de l'enregistrement de l'incident, le technicien peut ne pas être préparé à cette réparation supplémentaire, et une autre visite peut être nécessaire sur votre site. Dans ce cas, un montant forfaitaire de réparation sur demande sera facturé.

Comment le technicien de maintenance saura-t-il de quelle façon préparer son intervention ?
Après l'enregistrement de votre incident, un spécialiste ou une personne du service clientèle prend contact avec vous par teléphone pour vous poser des questions qui aideront à s'assurer que le technicien de maintenance se présentera sur votre site avec les pièces et outils nécessaires pour effectuer votre réparation avec succès dès sa première visite. La plupart des incidents peuvent être résolus dès la première visite, mais la nature intrinsèquement imprévisible des pannes fait que certaines réparations nécessitent une ou plusieurs visites supplémentaires pour une résolution complète.

Et si je souhaite seulement une visite de maintenance préventive, pour faire nettoyer la source de mon spectromètre de masse ou faire effectuer une qualification opérationnelle sur mon instrument ?
Les opérations de maintenance préventive (PM), nettoyage de source et qualification opérationnelle (QO) sont proposées en tant que services sur demande à prix fixe, incluant le déplacement*. Votre interlocuteur au service clientèle Agilent peut vous établir un devis pour ces services sur votre instrument.

Comment envoyer un bon de commande à Agilent sans connaître le coût définitif de la réparation ?
Vous pouvez ne pas connaître le montant définitif à facturer avant que le technicien de maintenance ait diagnostiqué le problème. Mais puisque vous devez définir un montant pour préparer votre bon de commande, nous vous recommandons de nous fournir un bon de commande précisant un montant maximal.

Pour de plus amples informations

appelez le Centre Contact Clients (pour la Belgique, appelez le numéro +32 (0)2 404 9222).

Dans d'autres pays, veuillez prendre contact avec votre succursale Agilent locale et demander une personne du service analyse chimique.

Vous pouvez aussi visiter notre site Internet à l'adresse : http://www.agilent.com

* Des frais de déplacement exceptionnels peuvent également être facturés.

Les informations, descriptions et spécifications de cette publication sont modifiables sans préavis.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Tous droits réservés

Imprimé aux Pays-Bas le 29 février 2008
5980-2796FRBE

Agilent Technologies